

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.Y. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken Basuki Rahmad Surabaya*
- Arfeni, M.D. (2015). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, harga terhadap kepuasan konsumen Telkomsel Simpati pada mahasiswa fakultas ekonomi
- Daulay (2015)Pengaruh pelayanan, Kualitas produk, Harga terhadap kepuasan konsumen Telkomsel SIMPATI pada mahasiswa pada mahasiswa fakultas ekonomi
- Damar, A.K. (2017). Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT Telekomunikasi indonesia TBK. Cabang Yogyakarta
- Dutka (2008, p.4)mendefinisikan kepuasan adalah “*Satisfied customer improve business and dissatisfied customer impair business*”.
- Desi P, Vivi S dan Irwansyah. (2009). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap pengguna Speedy pada PT.Telkom.
- Fani, C (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap KepuasanPelanggan Produk Indihome dari PT. Telkom Witel Medan Sumatra Utara (Studi Kasus di Komplek Tasbih 1 dan 2).
- Freddy Rangkuti (2009), tingkatkualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harusdipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Goetsh dan Davis, dalam FandyTjiptono, 2008 : 51,Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,manusia, proses,lingkungan yang memenuhi melebihi harapan.

Griffin, J. 2012. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Completely Revised & Updated Edition. San Fransisco: Jossey-Bass Publishing.

Griffin (2005:31) Loyalitas pelanggan merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan juga loyalitas pelanggan dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembelian yang konsisten.

Irawan (2009) Tingkat kepuasan konsumen dapat ditentukan berdasarkan pada 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan

Kesawasidhi (2017) Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia TBK. Cabang Yogyakarta Volume VI, No. 21: Hal. 190-208.

Lovelock, C.H dan Wright, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing

M.N. Nasution (2007:55) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Mutu Terpadu*, mengatakan bahwa ada empat alat atau metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

- Novianti, Endri, dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VIII, No. 1: Hal. 90-108.
- Nisa, N.R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Telkom Indonesia Tbk. Kediri
- Novemy, T.N (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Paradigma* vol.12, no 02.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary* (2008), Mendefinisikan kepuasan sebagaiberikut: “*The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”.
- Philip Kotler(2006, p.61) “*Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a products perceived performance in relation to his or her expectarions*”.
- Rahmat, Iqbal Fauzi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada J&T Agen Panyileukan Bandung*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati.
- Restuadhi, Farida, dan Budiarmo. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro. Dikutip 26 Januari 2019 dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5174/4981>.
- Sugiyono.(2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (edisi III)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Yulianto (2017) Pengaruh Harga, Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* Basuki Rahmat Surabaya
- Zeithaml, Valerie A., dan Mary J. Bitner. (1996). *Service Marketing*. McGraw_Hill Companies.
- Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2009, p.26) Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan
- Zafirah. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion air di bandara Mutiara SIS AL-Jufri Palu